

Vertrag

für

Tagespflegeeinrichtungen

und Privatzahler

(Stand: 19. März 2014)

Zwischen dem Caritasverband für den Kreis Mettmann e.V.
als Träger des Caritas Altenstifts
vertreten durch den Einrichtungsleiter Herrn Roland Spazier
- nachstehend „Einrichtung“ genannt -

u n d

Frau / Herrn

wohnhaft in
- nachstehend „Tagespflegegast“ genannt -

vertreten durch
(rechtlicher Betreuer/ Bevollmächtigter)

wird mit Wirkung vom (1. Besuchstag) auf unbestimmte Zeit folgender
V e r t r a g geschlossen:

§ 1

Einrichtungsträger

- (1) Der Caritasverband für den Kreis Mettmann e.V. als Träger des Caritas Altenstifts ist ein gemeinnützig anerkannter Rechtsträger mit dem Sitz in Mettmann, Johannes-Flintrop-Straße 19. Seine Rechtsform ist ein eingetragener Verein.
Der Tagespflegegast respektiert die Grundrichtung der Einrichtung. Diese liegt der Konzeption der Einrichtung zugrunde.

§ 2

Vertragsgrundlagen

- (1) Die vorvertraglichen Informationen der Einrichtung nach § 3 Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG) sind Vertragsgrundlage, dazu gehören insbesondere die Darstellung der Gebäudesituation, die Konzeption, die Darstellung der Entgelte und Pflege- und Betreuungsleistungen sowie die Ergebnisse der Qualitätsprüfungen.

- (2) Weitere Vertragsgrundlagen sind der Rahmenvertrag nach § 75 SGB XI für die Tagespflege (NRW), die Vergütungsvereinbarung nach § 84 SGB XI sowie der Versorgungsvertrag nach § 72 SGB XI in der jeweils gültigen Fassung. Soweit sie diesem Vertrag nicht in der Anlage beigefügt sind, werden sie von der Einrichtung zur Verfügung gestellt.

§ 3

Öffnungszeiten

Die Einrichtung ist montags bis freitags von 8.00 Uhr bis 16.00 Uhr geöffnet.

An gesetzlichen oder regionalen Feiertagen ist die Einrichtung geschlossen.

§ 4

Leistungen der Einrichtung

- (1) Die Einrichtung erbringt dem Tagespflegegast folgende Leistungen:

- a) Der Besuch der Einrichtung wird für ... Tage je Kalenderwoche vereinbart, und zwar an folgenden Wochentagen:

- ☐ Montag
- ☐ Dienstag
- ☐ Mittwoch
- ☐ Donnerstag
- ☐ Freitag

- b) Der Hol- und Bringdienst wird für folgende Wochentage vereinbart:

- ☐ Montag
- ☐ Dienstag
- ☐ Mittwoch
- ☐ Donnerstag
- ☐ Freitag

- c) Verpflegung in folgendem Umfang:

- Normalkost: zweites Frühstück
Mittagessen
Nachmittagskaffee

- Bei Bedarf: leichte Vollkost

Diätkost nach ärztlicher Anordnung

sowie eine ausreichende Getränkeversorgung (Kaffee, Tee, Mineralwasser und Saft).

- d) Dem Pflegebedarf sowie dem Gesundheitszustand des Tagespflegegastes entsprechende Pflege und Betreuung nach dem allgemein anerkannten Stand medizinisch-pflegerischer Erkenntnisse nach dem Elften Buch Sozialgesetzbuch – Soziale Pflegeversicherung (SGB XI) (Pflegeklasse/Pflegestufe):

Klasse/Stufe I

Klasse/Stufe II

Klasse/Stufe III

entsprechend dem Rahmenvertrag gem. § 75 Abs. 1 SGB XI zur Tagespflege (NRW). Bei Veränderungen des Pflegebedarfes passt die Einrichtung ihre Leistungen dem veränderten Bedarf an.

- e) Zusätzliche Betreuung und Aktivierung der pflegebedürftigen Tagespflegegäste mit erheblichem Bedarf an allgemeiner Beaufsichtigung und Betreuung (analog Personenkreis gem. § 45 a SGB XI).
 - f) Pflege und Betreuung unterhalb der Pflegestufe I (z.B. sog. Stufe 0 im Sinn von § 61 SGB XII).
 - g) Künstlerische Therapie/Bewegungstherapie.
- (2) Die Gemeinschaftsräume und -einrichtungen stehen dem Tagespflegegast zur Mitbenutzung zur Verfügung.
- (3) Es gilt die freie Arztwahl. Erforderlichenfalls ist die Einrichtung dem Tagespflegegast bei der Vermittlung dieser Leistungen behilflich.

§ 5

Leistungsentgelt

- (1) Das Entgelt für die Leistungen gem. § 4 richten sich nach den mit den Kostenträgern (zuständigen Pflegekassen und Sozialhilfeträgern) getroffenen Vergütungsvereinbarungen.
- (2) Die Bemessung des Leistungsentgeltes entspricht der Einstufung des Tagespflegegastes in eine Pflegestufe durch die jeweilige Pflegekasse.
Das Leistungsentgelt beträgt pro Tag:

- Entgelt für Unterkunft €tägl.
- Entgelt für Verpflegung €tägl.
- Pflegeleistungen im Bereich des SGB XI
Stufe €tägl.
- Pflege und Betreuung unterhalb der Pflegestufe I
(z.B. sog. Stufe 0 im Sinn von § 61 SGB XII) €tägl.
- zusätzliche Betreuung und Aktivierung
gem. § 4 Abs. 1 e) €tägl.
- Hol- und Bringdienst €tägl.
- Betriebsnotwendige Investitionsaufwendungen
im Sinne des § 82 Abs. 3 SGB XI, soweit sie nicht
von der Sozialhilfe bzw. Kriegsopferfürsorge nach
§ 11 PfG NW, § 1 PflEinrVO übernommen werden
€tägl.

- Umlagebetrag nach der
Altenpflegeausbildungsausgleichsverordnung
(AltPflAusglVO) im Sinne
von § 82 a Abs. 3 SGB XI €tägl.
- insgesamt €täglich**

Kosten der Tagespflege können bis zu 100 € bzw. 200 € von der Pflegekasse erstattet werden, wenn ein erhöhter Betreuungsbedarf i.S. des § 45 a SGB XI anerkannt wurde.

- (3) Wird der Tagespflegegast vollständig und dauerhaft durch Sondenernährung auf Kosten Dritter (z.B. Krankenversicherung) versorgt, verringert sich das Entgelt für Verpflegung um die ersparten Aufwendungen. Entsprechend der Vergütungsvereinbarung vom 17.12.2013 werden zzt. 2,70 € täglich von dem in Abs. 2 genannten Entgelt für Verpflegung abgezogen.

§ 6

Vertragsanpassung bei Änderung des Pflege- oder Betreuungsbedarfs

- (1) Ändert sich der Pflege- oder Betreuungsbedarf des Tagespflegegastes bietet die Einrichtung eine entsprechende Anpassung der Leistungen an.
- (2) Die Einrichtung hat das Angebot zur Anpassung des Vertrages dem Tagespflegegast durch Gegenüberstellung der bisherigen und der angebotenen Leistungen sowie der dafür jeweils zu entrichtenden Entgelte vorab schriftlich darzustellen und zu begründen.

§ 7

Entgelterhöhung bei Änderung der Berechnungsgrundlage

- (1) Die Einrichtung kann die Zustimmung zur Erhöhung des Entgeltes verlangen, wenn sich die bisherigen Berechnungsgrundlagen der Entgeltbestandteile gem. § 5 Abs. 2 dieses Vertrages verändern. Eine Erhöhung der Investitionsaufwendungen ist nur zulässig, soweit sie betriebsnotwendig und nicht durch öffentliche Förderung gedeckt ist.
- (2) Die Einrichtung hat dem Tagespflegegast die beabsichtigte Erhöhung des Entgeltes schriftlich mitzuteilen und zu begründen. Aus der Mitteilung muss der Zeitpunkt hervorgehen, zu dem die Einrichtung die Erhöhung des Entgeltes verlangt. In der Begründung muss sie unter Angabe des Umlagemaßstabes die Positionen benennen, für die sich durch die veränderte Berechnungsgrundlage Kostensteigerungen ergeben und die bisherigen Entgeltbestandteile den vorgesehenen neuen Entgeltbestandteilen gegenüberstellen. Der Tagespflegegast schuldet das erhöhte Entgelt frühestens vier Wochen nach Zugang des hinreichend begründeten Erhöhungsverlangens. Der Bewohner muss rechtzeitig Gelegenheit erhalten, die Angaben der

Einrichtung durch Einsichtnahme in die Kalkulationsunterlagen zu überprüfen.

§ 8

Fälligkeit und Abrechnung

- (1) Die Einrichtung erstellt monatlich eine Rechnung über die Leistungen, die von dem Tagespflegegast zu zahlen sind. Der Rechnungsbetrag ist spätestens 2 Wochen nach Rechnungsstellung fällig, er ist auf das Konto des Einrichtungsträgers

Kontoinhaber:	Caritas Verband für den Kreis Mettmann e.V.
Bank:	Kreissparkasse Düsseldorf
BLZ:	301 502 00
BIC :	WELADED1KSD
Kontonummer:	1729508
IBAN:	DE07301502000001729508

zu überweisen. In dem Fall, dass der Tagespflegegast der Einrichtung eine Einzugsermächtigung erteilt, zieht diese den Rechnungsbetrag zu dem in der Rechnung genannten Termin ein. Fällt dieser Tag nicht auf einen Bankarbeitstag, erfolgt der Einzug am unmittelbar darauf folgenden Bankarbeitstag.

- (2) Soweit Entgelte von öffentlichen Leistungsträgern übernommen werden, wird nach Möglichkeit mit diesen abgerechnet.

§ 9

Mitwirkungspflichten

- (1) Der Tagespflegegast ist zur Vermeidung von ansonsten möglicherweise entstehenden rechtlichen und finanziellen Nachteilen gehalten, die erforderlichen Anträge zu stellen und die notwendigen Unterlagen vorzulegen (z.B. für Leistungen nach SGB XI und SGB XII). Bei fehlender oder falscher Information der Einrichtung oder der Kostenträger drohen dem Tagespflegegast ansonsten Regresse.
- (2) Wird ein vereinbarter Besuch, der aus von dem Tagespflegegast zu vertretenden Gründen ausfallen muss, nicht spätestens 24 Stunden vorher abgesagt, kann die Einrichtung die für den Besuch vereinbarte Vergütung von dem Tagespflegegast verlangen, abzüglich etwaig ersparter Aufwendungen. Dem Tagespflegegast bleibt es vorbehalten, nachzuweisen, dass die Einrichtung höhere Aufwendungen erspart hat.

§ 10

Haftung

- (1) Tagespflegegast und Einrichtung haften einander für Sachschäden im Rahmen dieses Vertrages nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Im Übrigen bleibt es dem Tagespflegegast überlassen, eine Sachversicherung abzuschließen.
- (2) Für Personenschäden wird im Rahmen allgemeiner Bestimmungen gehaftet. Das gilt auch für sonstige Schäden.

§ 11

Datenschutz

- (1) Die Mitarbeiter der Einrichtung sind zur Verschwiegenheit sowie zur Beachtung der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet.
- (2) Soweit es zur Durchführung der Leistungserbringung erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Tagespflegegastes durch die Einrichtung erhoben, gespeichert, verarbeitet und an Dritte übermittelt werden. Die Einwilligungen zur Erhebung und zur Übermittlung bedürfen der Schriftform und sind widerruflich (siehe Anlagen 1 bis 3).
- (3) Der Tagespflegegast hat das Recht auf Auskunft, welche Daten über ihn gespeichert sind.

§ 12

Recht auf Beratung und Beschwerde

- (1) Der Tagespflegegast hat das Recht, sich bei der Einrichtung und den in der Anlage genannten Stellen beraten zu lassen und sich dort über Mängel bei Erbringung der im Vertrag vorgesehenen Leistungen zu beschweren.
- (2) Der Tagespflegegast hat Anspruch darauf, dass die Einrichtung das von der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege des Landes NRW für ihre Mitglieder in einer Selbstverpflichtung festgelegte interne und externe Beschwerdemanagement gewährleistet. Die Selbstverpflichtungserklärung ist Bestandteil dieses Vertrages und als Anlage 5 beigelegt.
- (3) Die Rechte nach § 10 WBVG im Hinblick auf die Kürzung des Entgeltes bei Nicht- oder Schlechtleistung bleiben unberührt.

§ 13

Sonstige Bestimmungen

Im Falle von besonderen Vorkommnissen sind zu benachrichtigen:

1. Herr/Frau
(Name, Vorname)

.....

.....

(Anschrift, Telefon, Telefax und e-mail)

2. Herr/Frau.....
(Name, Vorname)

.....

.....
(Anschrift, Telefon, Telefax und e-mail)

§ 14

Beendigung des Vertragsverhältnisses

Der Vertrag kann im beiderseitigen Einvernehmen oder durch Kündigung eines Vertragspartners beendet werden. Im Übrigen endet das Vertragsverhältnis mit dem Tod des Tagespflegegastes.

§ 15

Kündigung durch den Tagespflegegast

- (1) Der Tagespflegegast kann den Vertrag spätestens am dritten Werktag eines Kalendermonats zum Ablauf desselben Monats schriftlich kündigen. Bei einer Erhöhung des Entgeltes ist eine Kündigung jederzeit für den Zeitpunkt möglich, zu dem die Einrichtung die Erhöhung des Entgeltes verlangt.
- (2) Innerhalb von zwei Wochen nach Beginn des Vertragsverhältnisses kann der Tagespflegegast jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Wird dem Tagespflegegast erst nach Beginn des Vertragsverhältnisses eine Ausfertigung des Vertrages ausgehändigt, kann er auch noch bis zum Ablauf von zwei Wochen nach der Aushändigung kündigen.
- (3) Der Tagespflegegast kann den Vertrag aus wichtigem Grund jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, wenn ihm die Fortsetzung des Vertrages bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zuzumuten ist.

§ 16

Kündigung durch die Einrichtung

- (1) Die Einrichtung kann den Vertrag nur aus wichtigem Grund kündigen. Die Kündigung bedarf der Schriftform und ist zu begründen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn
 1. die Einrichtung den Betrieb einstellt, wesentlich einschränkt oder in seiner Art verändert und die Fortsetzung des Vertrags für die Einrichtung eine unzumutbare Härte bedeuten würde,
 2. die Einrichtung eine fachgerechte Pflege- oder Betreuungsleistung nicht erbringen kann, weil
 - a. der Tagespflegegast eine von der Einrichtung angebotene Anpassung der Leistungen nach § 6 Abs. 1 nicht annimmt oder
 - b. die Einrichtung eine Anpassung der Leistungen aufgrund eines Ausschlusses nach § 8 Abs. 4 WBVG nicht anbietet

und ihr deshalb ein Festhalten an dem Vertrag nicht zumutbar ist,

3. der Tagespflegegast seine vertraglichen Pflichten schuldhaft so gröblich verletzt, dass der Einrichtung die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann; oder
4. der Tagespflegegast
 - a) für zwei aufeinander folgende Termine mit der Entrichtung des Entgelts oder eines Teils des Entgelts, der das Entgelt für einen Monat übersteigt, im Verzug ist oder
 - b) in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Termine erstreckt, mit der Entrichtung des Entgelts in Höhe eines Betrages in Verzug gekommen ist, der das Entgelt für zwei Monate erreicht.

Die Kündigung des Vertrages zum Zwecke der Erhöhung des Entgelts ist ausgeschlossen.

- (2) Die Einrichtung kann aus dem Grund des Abs. 1 Satz 3 Nr. 2a nur kündigen, wenn sie zuvor dem Tagespflegegast gegenüber ihr Angebot nach § 6 Abs. 1 unter Bestimmung einer angemessenen Annahmefrist und unter Hinweis auf die beabsichtigte Kündigung erneuert hat und der Kündigungsgrund durch eine Annahme des Tagespflegegastes nicht entfallen ist.
- (3) Die Einrichtung kann aus dem Grund des Abs. 1 Satz 3 Nr. 4 nur kündigen, wenn sie zuvor dem Tagespflegegast unter Hinweis auf die beabsichtigte Kündigung erfolglos eine angemessene Zahlungsfrist gesetzt hat. Ist der Tagespflegegast in den Fällen des Abs. 1 Satz 3 Nr. 4 mit der Entrichtung des Entgelts in Rückstand geraten, ist die Kündigung ausgeschlossen, wenn die Einrichtung vorher befriedigt wird.
- (4) In den Fällen des Abs. 1 Satz 3 Nr. 2- 4 kann die Einrichtung den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Im Übrigen ist eine Kündigung bis zum dritten Werktag eines Kalendermonats zum Ablauf des nächsten Monats zulässig.

§ 17

Nachweis von Leistungersatz

- (1) Hat der Tagespflegegast nach § 15 Abs. 3 aufgrund eines von der Einrichtung zu vertretenden Kündigungsgrundes gekündigt, ist die Einrichtung dem Tagespflegegast auf dessen Verlangen zum Nachweis eines angemessenen Leistungersatzes zu zumutbaren Bedingungen verpflichtet. § 115 Abs. 4 SGB XI bleibt unberührt.
- (2) Hat die Einrichtung nach § 15 Abs. 1 Satz 1 aus den Gründen des § 16 Abs. 1 Satz 3 Nr. 1 gekündigt, so hat sie dem Tagespflegegast auf dessen Verlangen einen angemessenen Leistungersatz zu zumutbaren Bedingungen nachzuweisen.
- (3) Der Tagespflegegast kann den Nachweis eines angemessenen Leistungersatzes zu zumutbaren Bedingungen nach Abs. 1 auch dann verlangen, wenn er noch nicht gekündigt hat.

§ 18

Sonstiges

- (1) Sie nehmen gemäß § 39 SGB XI die Tagespflege als **Ersatzpflege**, bzw. als **Verhinderungspflege vombis** in unserer Einrichtung in Anspruch.
- (2) **Das Leistungsentgelt für die Verhinderungspflege wird in Form einer Privatrechnung ausgestellt.**
Diese reichen Sie bitte selbständig zur Geltendmachung Ihrer Ansprüche gegenüber der Pflegekasse im Rahmen der Verhinderungspflege bei Ihrer zuständigen Pflegekasse ein.
Um die Ansprüche gegenüber der Pflegekasse geltend machen zu können, ist es wichtig, **vorher** die Genehmigung der Pflegekasse einzuholen.
- (3) Sofern die Tagespflege für den unter §18 Abs. (1) genannten Zeitraum als Verhinderungspflege in Anspruch genommen wird, finden Formulierungen des Tagespflegevertrages, die auf die Verhinderungspflege nicht zutreffen, keine Anwendung.

Mettmann, den

.....
(für die Einrichtung) (Tagespflegegast)

.....
(rechtlicher Betreuer/Bevollmächtigter)

Anlage 1

Name, Vorname:

Einwilligung nach den Datenschutzbestimmungen

(1) Ich bin einverstanden, dass das Caritas-Altenstift-Mettmann folgende Daten bei mir erhebt und aktualisiert, um eine Gastdokumentation für mich zu führen:

- Stammdaten (Name, Geburtsname, Vorname, Geburtsdatum, Geburtsort, Konfession, Familienstand, letzter Wohnort)
- Biografische Daten (Lebensgeschichte, Gewohnheiten, besondere Fähigkeiten, Abneigungen, Tabus)
- Arztberichte incl. Diagnosen und Befunde
- Anamnese-Dokumentation
- Pflegeplanung
 - o Pflegeprobleme
 - o Ressourcen
 - o Pflegeziele
 - o Pflegemaßnahmen (Grundpflege, Hauswirtschaftliche Betreuung, ärztlich verordnete Behandlungspflege, ärztlich verordnete Medikamente, Psychosoziale Betreuung)
- Pflegedokumentation (schriftlich / fotografisch)
 - o Leistungsnachweise der Pflege
 - o Bewohnerberichte
 - o Leistungsnachweise medizinischer, therapeutischer und psychosozialer Betreuung
 - o Einfuhr-/Ausfuhr-Bilanz bei Bedarf
 - o Mobilisations- und Lagerungs-Pläne/Protokolle bei Bedarf
 - o Dokumentation zu allen erforderlichen Prophylaxen, z.B. Dekubitus, Sturz, Kontrakturen, Soor
 - o Wunddokumentation (Nortonskala/Wunddokumentation)
 - o Sturzdokumentation (Sturzskala/Sturzprotokolle)
 - o Dokumentation freiheitsentziehender Maßnahmen incl. Genehmigung
 - o Evaluation des Pflegeprozesses incl. Auswertung / Darstellung

(2) Diese Einwilligung kann jederzeit schriftlich widerrufen werden. Ich bin darüber informiert worden, dass für den Fall des Widerrufs der Einverständniserklärung unter Umständen Einschränkungen in meiner Versorgung bzw. finanzielle Nachteile (z.B. verspätete oder abgelehnte Kostenzusage eines Sozialleistungsträgers) entstehen können.

Ort, Datum

Unterschrift des Tagespflegegastes

Ort, Datum

Unterschrift des Betreuers

Anlage 2

Name, Vorname:.....

Einwilligung zur Datenweitergabe

Ich bin einverstanden, dass

☐ **die behandelnden Ärzte**

Einblick in die Pflegedokumentation und Arztberichte incl. Diagnosen und Befunde und deren Aktualisierung

zum Zweck der gesundheitlichen Versorgung erhalten;

☐ **der Medizinische Dienst der Krankenkassen**

Einsicht in die Pflegedokumentation und deren Aktualisierung

zum Zweck der Begutachtung der Pflegebedürftigkeit erhält;

☐ **Therapeuten (Logopäden, Physiotherapeuten, Podologen etc.)**

Beobachtungsdaten aus dem Pflegebericht und deren Aktualisierung mündlich mitgeteilt werden

zum Zweck der therapeutischen Behandlung.

Diese Einwilligung kann jederzeit schriftlich widerrufen werden. Im Fall des Widerrufs können je nach Adressat des Widerrufs Einschränkungen in der Versorgung bzw. finanzielle Nachteile entstehen.

Ort, Datum Unterschrift des Tagespflegegastes

Ort, Datum Unterschrift des Betreuers

Anlage 3

Name, Vorname:.....

Einwilligung zur Datenweitergabe zu Abrechnung

Ich bin einverstanden, dass folgende Daten:

Name, Vorname, Geburtsname, Geburtsdatum, Geburtsort, Familienstand, Wohnort, Angehörige /Betreuer ggfls. mit Wirkungskreisen, Aufnahmedatum, Versicherungsnummer, Abwesenheiten, Pflegestufe, Aktenzeichen

und deren Aktualisierung

zum Zweck der Abrechnung

an folgende Personen bzw. Institutionen widerruflich weitergegeben werden:

- ☐ **Leistungsabrechnung, wenn sie nicht einrichtungsintern erfolgt,**
 - ☐ **zuständige Pflege- und Krankenkasse**
 - ☐ **Träger der Sozialhilfe**
-

Diese Einwilligung kann jederzeit schriftlich widerrufen werden. Im Fall des Widerrufs können je nach Adressat des Widerrufs Einschränkungen in der Versorgung bzw. finanzielle Nachteile entstehen.

Ort, Datum	Unterschrift des Tagespflegegastes
------------	------------------------------------

Ort, Datum	Unterschrift des Betreuers
------------	----------------------------

Anlage 4

Medikamentengabe in der Tagespflege

Sehr geehrte Gäste, sehr geehrte Angehörige,

um die Verantwortung für die Medikamentengabe in der Tagespflege übernehmen zu können, bitten wir Sie Folgendes zu beachten:

- Wir benötigen die **ärztliche Verordnung** aller Medikamente, die während der Tagespflege gegeben werden sollen. Diese Verordnung muss vom Arzt unterschrieben sein.
- Bei jeder **Veränderung** benötigen wir eine neue unterschriebene Verordnungsliste.
- Die Medikamente müssen in der **Originalverpackung** (inklusive der Medikamentenbeschreibung („Waschzettel“)) in der Tagespflegeeinrichtung abgegeben werden und können bei Bedarf dort verwahrt werden..

Die aktuelle Gesetzlage erfordert von uns einen sorgfältigen Umgang mit Medikamenten. Wir bitten Sie daher diese Vorgaben zu beachten und danken Ihnen für Ihr Verständnis.

Ich habe diese Informationen zur Kenntnis genommen.

.....
Unterschrift Tagesgast/Betreuer/-in

Anlage 5

Recht auf Beratung und Beschwerde

- Wenn Sie Beratung brauchen oder Beschwerden haben, wenden Sie sich bitte an folgende

a) interne Stellen im Caritas Altenstift:

- Heimleitung	Herr Spazier	Telefon 9171-643
- Pflegedienstleitung	Frau Marschalek	-636
- Hauswirtschaft	Frau Schmitz	-634
- Haustechnik	Herr Przyklenk	-603
- Verwaltung	Herr Uhlendorf	-610
- Bewohnerbeirat	Frau Schütz	915903

b) externe Stellen:

- Träger	Caritasverband für den Kreis Mettmann Johannes-Flintrop-Straße 19 40822 Mettmann Herr Esser, Tel-Nr. 9262-10
- Spitzenverband	Diözesan-Caritasverband Postfach 2090261 50524 Köln Herrn Jansen Tel-Nr. 0221/2010-138
- Heimaufsicht	Kreisverwaltung Mettmann Postfach 40806 Mettmann Herr Moes Tel-Nr. 99-2143
- Pflegekasse	AOK Rheinland/ Hamburg Ruhrorter Straße 17 47119 Duisburg Frau Rudat Tel-Nr. 0203/8092-164

Anlage 6

Selbstverpflichtung der Freien Wohlfahrtspflege des Landes Nordrhein-Westfalen für internes und externes Beschwerdemanagement

1. 1. Einrichtungen und Dienste legen die Grundsätze ihres Beschwerdemanagements fest und stellen sie Klientinnen und Klienten zur Verfügung.
2. Die Einrichtungen und Dienste verpflichten sich, Beschwerden zu dokumentieren, innerhalb von 7 Werktagen darauf zu reagieren und gemeinsam mit dem Beschwerdeführer nach Lösungen zu suchen.
3. Die Einrichtungen und Dienste teilen den Klientinnen und Klienten Anschriften interner und externer Ansprechpartner mit, wie z. B.
 - a. Beschwerdestelle des Trägers
 - b. Beirat bzw. Vertrauensperson nach dem Wohn- und Teilhabegesetz
 - c. Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege
 - d. Ombudsfrau/-mann der Kommune oder des Kreises
 - e. Zuständige Behörde nach dem Wohn- und Teilhabegesetz
 - f. Zuständige Pflegekasse/Sozialhilfeträger
 - g. Örtliche Verbraucherberatung.
4. Die Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege verpflichten sich,
 - a. die Beschwerdekultur in den Einrichtungen und Diensten zu fördern,
 - b. im Rahmen ihrer satzungsgemäßen Aufgaben zu beraten, zu vermitteln und in strittigen Fällen zu moderieren, soweit dies gewünscht wird,
 - c. in den Musterverträgen der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege den Klientinnen und Klienten einen Rechtsanspruch auf Einhaltung dieser Selbstverpflichtung einzuräumen.

10.12.2013